

# Fisa cerintelor

Hohleva Catalina

Pirlac Diana Andreea

Ungureanu Ana-Maria

Vreme Iulia

## 1.Descrierea problemei

Consta in dezvoltarea unei aplicatii care sa faciliteze interactiunea intre clienti si soferi Bolt. Aceasta aplicatie ar trebui sa ofere clientilor posibilitatea de a rezerva rapid si usor curse, sa gestioneze platile si sa primeasca asistenta in timp real, in timp ce soferii Ub ar trebui sa primeasca solicitari de curse, sa navigheze eficient catre destinatii si sa-si gestioneze veniturile si performanta. Aplicatia ar trebui sa ofere si functionalitati de siguranta, precum si suport pentru mai multe limbi, pentru a satisface nevoile unei game variate de utilizatori.

## 2.Principalii actori si rolul fiecaruia

- Clienti/Pasageri : Persoanele carora le este destinata aplicatia.
- Soferi Bolt : Conducatorii auto care efectueaza cursele solicitate de clienti.
- Administratori de sistem/It support : Persoanele responsabile de gestionare si intretinerea aplicatiei Bolt.
- Customer support : Oferă suport pentru clienti.
- Driver support : Oferă suport pentru sofer.

## 3. Principalele scenarii de utilizare pentru fiecare actor

### I. Scenarii clienti/pasageri

#### 1. Creare cont

Clientul isi poate crea un cont, daca nu are deja unul. Va fi afisat un formular in care sa se introduca datele noului cont. Ulterior, contul este creat, iar clientul are posibilitatea de logare in aplicatie.

#### 2. Logare/Delogare

Clientul va introduce datele contului in aplicatie. Daca sunt corecte, atunci se va loga cu succes. In caz contrar, ii va aparea un mesaj de eroare.

#### 3. Rezervare cursa/ Renuntare cursa

Clientul poate cere o cursa, specificand locatiile de pickup si drop-off prin intermediul GPS-ului, tipul de cursa. De asemenea, poate specifica si preferinte precum tipul vehicului, modalitatea de plata, etc. De asemenea, poate renunta la cursa pana sa fie procesata.

4. Vizualizare istoricului curselor/Oferire Feedback  
Clientii pot vizualiza istoricul curselor si au posibilitatea de a oferi feedback/review, care, la randul sa poate contine, informatii precum corectitudine, ruta si rating pentru sofer.
5. Management pentru plata  
Clientii isi pot megeneria metodele de plata, vizualiza facturile si urmari cheltuielile referitoare la curse.
6. Accesare suport clienti  
Accesa customer suport pentru informatii referitaore la rezervare, plata si alte intrebari.
7. Urmarire cursa in timp real  
Clientul poate urmarii in timp real locatia prin intermediul aplicatiei.

## II. Scenarii sofer Bolt

1. Creare cont  
Soferul isi poate crea un cont, daca nu are deja unul. Va fi afisat un formular in care sa se introduca datele noului cont. Ulterior, contul este creat, iar soferul are posibilitatea de logare in aplicatie.
2. Logare/Delogare  
Soferull va introduce datele contului in aplicatie. Daca sunt corecte, atunci se va loga cu succes. In caz contrar, ii va aparea un mesaj de eroare.
3. Accepta/Respinge cursa  
Soferul primeste o cerere de cursa de la clientii din apropiere si poate alege sa o accepte sau respinga in functie de disponibilitate si preferinte.
4. Transport planner  
Poate vizualiza castigurile, rating-urile si feedback-urile de la clienti pentru a urmari performanta si a imbunatatii serviciile. De asemenea, isi poate vizualiza preferintele.
5. Feedback  
Soferul pot oferi feekback clientilor sai.
6. Accesare suport sofer  
Poate accesa support pentru navigare, probleme tehnice sau interactiune cu clienti.

## III. Scenarii administrator

1. Monitorizarea sistemului  
Administratorii trebuie să monitorizeze performanța aplicației și să rezolve eventualele probleme tehnice.
2. Gestionarea conturilor  
Administratorii trebuie să gestioneze conturile clienților și șoferilor, inclusiv verificarea și aprobarea noilor înregistrări.

## IV. Scenarii suport clienti/sofer

1.Ofera asistență tehnică și răspund la întrebările și solicitările utilizatorilor.